

KUALITAS PELAYANAN PERSYARATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN KOTA PALU

Mayasari

mayasariirfan@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik PascaSarjana Universitas Tadulako

Abstract

One role of the Department of Spatial Planning and Housing is to provide the Permits Building License Service. The granting of licenses is intended that building activities are in accordance with its designation and spatial plan and urban areas in order to implement the content of the plan, then the need for certificates of Permits Building License, which will provide certainty and legal guarantees to the people. This research aims at knowing how the quality of service of the Department of Spatial Planning and Housing in giving permits building license service (IMB). The research method used is descriptive qualitative. Techniques of the data collection are in-depth interviews direct observations and documentations. The theory used from Fandy Tjiptono (1995: 25) explains that the quality of service criteria are politeness and friendliness, responsibility, convenience, comfort and completeness of facilities. The conclusion is that the Department of Spatial Planning and Housing in providing Permits Building services have been good and running properly. It could be seen from the politeness and hospitality given by the employee, the ease and convenience provided in the Permits Building License arrangement at the Department of Spatial Planning and Housing, however, the completeness of the means are not sufficient, this can be seen with the lack and the destruction of operational vehicles used by the employee to get off the field.

Keywords: *Politeness and hospitality; Responsibility; Easiness; Comfort and Facility Completeness.*

Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya, dimana pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing. Namun pada kenyataan yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang di tunjukkan oleh banyaknya aduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang optimal.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah yang terdidik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri,

menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum

Pelayanan publik telah menjadi salah satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya seiring dengan tuntutan tersedianya pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*), dan lebih murah (*cheaper*) dari masyarakat yang semakin cerdas (*intelegence public opinion*) (Sarundajang, 2000: 211), untuk itu pengelolaan organisasi birokrasi pemerintah juga harus berubah dari *rule driven* ke arah

customer dan mission driven (Osborne, 1992: 127-158).

Tuntutan kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat saat ini banyak disuarakan oleh masyarakat dilingkungan mana saja mulai dari pedesaan hingga perkotaan. Hal ini dikarenakan kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan dihadapkan pada munculnya berbagai macam masalah sosial antara lain pendidikan, pengangguran, kesehatan, perumahan, lingkungan, sampah, kriminalitas, tata kota yang tak beraturan dan masalah-masalah lain yang semuanya ini membutuhkan *sence of crisis*, kepedulian pemerintah untuk dapat memenuhi segala keluhan dan tuntutan masyarakat serta mengutamakan pelayanan yang optimal berkualitas (Nurmandi, 1999 : 2).

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan izin mendirikan bangunan. Proses perizinan, khususnya perizinan mendirikan bangunan, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan kepuasan pelayanan dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Palu. jika proses perizinan tidak efisien, berbelit-belit, dan tidak transparan baik dalam hal waktu, biaya, maupun prosedur akan berdampak terhadap menurunnya keinginan orang untuk mengurus perizinan mendirikan bangunan.

Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.

81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparaturnya pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan umum adalah proses pelayanan kepada masyarakat. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, sehingga ada korelasi antara pelayanan umum dan kepentingan umum. Dalam perkembangannya pelayanan umum dapat timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi (pemerintahan). Penyelenggaraan pelayanan umum didasarkan pada asas umum pemerintahan yang baik dan bertujuan untuk memenuhi kewajiban negara melayani publik atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Pemerintah kota Palu semakin dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kondisi Rendah dan buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga dikemukakan oleh Miftah Thoha (2006) bahwa para pemimpin atau birokrat di Indonesia lebih menyenangi kekuasaan dari pada melayani dan memperhatikan kepentingan rakyatnya. Masalah yang sering muncul adalah sikap aparaturnya yang kurang memiliki komitmen terhadap pelayanan kepada masyarakat dan lebih mementingkan pelayanan kepada atasan yang mungkin saja berbeda dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu kebutuhan masyarakat yang mendasar adalah untuk memiliki hunian yang aman dan nyaman serta tertib dan memiliki legalitas secara hukum. Untuk itu masyarakat tentunya terlebih dahulu harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebelum

membangun. Kebutuhan ini sangat mendasar, karena amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung merupakan landasan hukum dibuatnya Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB), perlu dipahami oleh masyarakat bukan hanya sebagai formalitas dalam mendirikan bangunan, tetapi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat menjadi perlindungan hukum bagi masyarakat akan hak atas tanah dan bangunan.

Perilaku birokrasi tidak lepas dari perilaku individu. Sebab di dalam organisasi ada individu yang melaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Jika dilihat mengenai pelayanan publik khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu, masih terdapat beberapa kendala serta pelayanan yang belum maksimal dan masyarakat merasakan ketidakpuasan atas hasil pelayanan yang diberikan. Perilaku pegawai/individu itu hampir secara otomatis ditentukan pula oleh kebutuhan dan keinginan terhadap sesuatu hal tertentu yang akan diusahakan untuk bisa mencapainya, hal ini terkait dengan motivasi serta proses motivasi (Luthans, 1997) yaitu kebutuhan, dorongan serta tujuan.

Ketika melihat konsep motivasi pelayanan publik di tandai dengan pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. Pada hakikatnya PNS adalah orang-orang pilihan dan pengemban tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada semua warga negara. Namun sering kali sebagian besar PNS tidak mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Diasumsikan bahwa hal ini antara lain erat kaitannya dengan motivasi yang rendah/buruk untuk memberikan pelayanan publik. Konsep *Public Service Motivation* (PSM) mengandung makna sebagai motivasi yang

mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (masyarakat). (James L. Perry, 1990). Dalam *Public Administration Review* (2007:40) Moynihan dan Pandey mengungkapkan peran organisasi dalam mendorong motivasi pelayanan publik. Moynihan dan Pandey menggunakan sejumlah variabel organisasi yaitu budaya organisasi, *red tape*, *hierarchy*, *reform orientation*, dan *length of organizational membership* (lamanya menjadi anggota organisasi) dan dicobakan pada dua dari empat dimensi 6 dari PSM yang diungkapkan Perry yaitu *attraction to policy making and commitment to public interest/civic duty*.

Petugas pelayanan harus bersikap sopan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Sikap yang sopan ini akan memberikan citra yang baik terhadap kantor tempatnya bekerja. Sesuai SK Menpan No. 61/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur:

- a) Kesederhanaan: pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian: dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- c) Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
- e) Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f) Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan

nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.

- g) Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
- h) Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

Dalam 1 (satu) bulan berkas IMB yang masuk 75 berkas namun kadang yang fix Cuma 68 berkas sisanya dikembalikan ulang sama pemiliknya karena kadang bermasalah seperti sertifikatnya atau GSB nya melanggar atau pruntukannya.

Kemudahan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu sebelum membangun masyarakat harus ke Dinas Penataan Ruang dan perumahan menanyakan apa semua persyaratan dan bagaimana administrasi dan persyaratannya harus benar-benar lengkap seperti : nama pemohon, pekerjaan, alamat tempat tinggal, status tanah, jenis bangunan, konstruksi bangunan, dan gambar rumah.

Adapun syarat administrasi yaitu :

1. 1 (satu) rangkap fotocopy KTP (diperbesar 2 kali) yang masih berlaku
2. 1 (satu) rangkap fotocopy bukti kepemilikan tanah
3. 1 (satu) rangkap fotocopy bukti pembayaran PBB tahun terakhir

Syarat Teknis yaitu 3 (tiga) set gambar perencanaan bangunan (denah, tampak depan/ kiri/kanan/belakang, potongan)

Penyebab menurunnya kualitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan IMB pada Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu hasil observasi peneliti disebabkan oleh faktor berikut ini :

1. Adanya kecenderungan dalam pelayanan maupun pengelolaan izin mendirikan bangunan di Kota Palu. Hal ini disebabkan adanya kedekatan, menggampangkan segala urusan bisa diselesaikan karena adanya unsur kekeluargaan/ kekerabatan dan pertemanan.
2. Masyarakat mengeluhkan pelayanan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan khususnya masyarakat yang mengurus Izin

Mendirikan Bangunan, masyarakat merasakan pelayanannya agak lambat. Artinya bahwa adanya sebagian masyarakat mengurus dengan mudah dan cepat sementara ada sebagian masyarakat mengurus dengan lamban dan mahal. Alur pikir merupakan gambaran ataupun penjelasan tentang permasalahan yang akan diteliti, melalui teori yang relevan dengan objek penelitian. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan persyaratan yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, peneliti menggunakan teori Fandy Tjiptono untuk dijadikan sebagai pisau analisis dalam melakukan kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu.

Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini karena, bahwa teori ini sangat relevan untuk dijadikan alat ukur pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan. Oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan public di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu. Pihak yang paling mengetahui secara objektif kualitas pelayanan adalah para pelanggan/masyarakat itu sendiri melalui dimensi kualitas pelayanan. Namun demikian untuk lebih mengarahkan penelitian ini maka peneliti menggunakan standar kualitas pelayanan sebagaimana dikembangkan oleh Fandy Tjiptono, dimana dimensi kualitas pelayanan dapat dimodifikasi menjadi: Kesopanan dan Keramahan, Taggung jawab, Kemudahan, Kenyamanan, dan Kelengkapan Sarana.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian ini deskriptif (menggambarkan) adalah suatu

penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Jadi penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada. Sedangkan penelitian kualitatif yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek peneliti, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan.

Teknis pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Metode pengumpulan data terdiri dari Observasi, Wawancara, Dokumentasi, sedangkan teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu

Pada penelitian ini dilakukan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan dan serta didukung dengan penelitian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan menekankan pada kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan berdasarkan teori Fandy Tjiptono yang terdiri dari aspek Kesopanan dan Keramahan, Tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana.

Kesopanan dan Keramahan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah

Kesopanan dan Keramahan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan indikator kesopanan dan keramahan, yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang dan Perumahan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui interaksi langsung dari pemohon pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti yang melihat kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu masih terdapat kurang sopannya pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus izin mendirikan bangunan.

Berikut hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa kesopanan dan keramahan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, bahwa pegawainya selalu bersikap sopan dan ramah kepada setiap masyarakat yang datang dalam pengurusan maupun pengelolaan izin mendirikan bangunan, kalau dikatakan ada kurang sopan dengan pelayanan dari pegawai di dinas penataan ruang dan perumahan dalam pengelolaan izin mendirikan bangunan itu juga ada benarnya, dikarenakan setiap mereka yang datang untuk pembuatan izin mendirikan bangunan selalu mendesak dan ingin cepat selsai dan kita harus sesuai prosedur dalam pembuatan atau pengelolaan izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan di Kota Palu dalam hal Kesopanan dan Keramahan sudah cukup baik, dimana sudah sesuai dengan kesopanan maupun keramahan pada pegawai dalam pembuatan izin mendirikan bangunan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan

dikarenakan dalam observasi penelitian selama ini kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kesopanan maupun keramahan semua pegawai di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan di Kota Palu mereka melakukan ramah dan sopan dalam semua kepengurusan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Tanggung jawab

Seperti telah diuraikan pada teori proses kerangka pemikiran, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus sesuai dengan wewenang masing-masing. Di sini ditunjuk peran penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat, pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi lain untuk pengurusan IMB, misalnya dengan lurah, lurah akan di minta untuk menandatangani jika ada bangunan rapat dengan tetangga, dan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan juga melakukan koordinasi dengan instansi - instansi terkait, misalnya, jika ada bangunan bersejarah yang akan dilakukan renovasi, maka pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan akan bekerja sama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan renovasi tersebut, misalnya: Dinas Pariwisata yang mempunyai tugas untuk melestarikan bangunan itu, atau adanya permohonan untuk mendirikan bangunan sekolah maka harus ada surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan.

Tetapi di dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan tidak ada melakukan kerjasama dengan pihak konsultan. Jadi, masyarakat di dalam membuat gambar atau denah bangunannya dapat membuat gambar bangunan sendiri atau menggunakan jasa konsultan. Dengan gambar bangunan yang sesuai dengan persyaratan yang ada di formulir.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keluhan atau komplain sering kali timbul selama proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan. Untuk mengetahui keluhan atau komplain yang biasanya dilakukan masyarakat

Hal ini juga dipertegas bahwa Dinas Penataan Ruang dan Perumahan di Kota palu dalam melakukan pengurusan IMB, masyarakat memiliki keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan, misalnya: tata letak bangunan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat karena adanya rencana pelebaran jalan, atau izin yang dimohon tidak sesuai dengan peruntukannya, kemudian adanya rasa ketidakpuasan terhadap waktu penyelesaian karena ketentuan prosesnya hanya 2 minggu tetapi kemudian yang menjadi permasalahan ketika masyarakat memohon IMB, persyaratannya yang diminta tidak lengkap. Sehingga proses melengkapi persyaratan-persyaratan administrasi dan teknis gambarnya sudah melewati waktu dan menimbulkan komplain dari masyarakat

Berdasarkan uraian pembahasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa keluhan dan komplain yang dirasakan oleh masyarakat dapat disampaikan ke Dinas Penataan Ruang dan Perumahan. Sehingga keluhan dari masyarakat tadi akan dicari solusi terbaik oleh pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan. Jadi dapat dikatakan, Dinas Penataan Ruang dan Perumahan kota palu sebagai organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat telah melakukan tanggung jawab

dengan melakukan koordinasi dengan dinas atau instansi lain yang terkait dengan pengurusan IMB yang diminta.

Kemudahan

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar.

Hasil penelitian pada Badan Pelayanan Perizina Terpadu bahwa dalam Pengelolaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Palu secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

Selain itu adapun tanggapan dari masyarakat mengenai kemudahan dalam pengelolaan pengurusan izin yaitu bahwa pengurusan IMB yang mereka lakukan satu hingga dua bulan. Mereka mengatakan pengurusan izin mereka memakan waktu lama karena ada persyaratan yang masih kurang sehingga mereka harus melengkapi izin itu kemudian baru izin mereka dapat di proses. Sehingga dapat dikatakan bahwa proses izin mendirikan bangunan di BP2T dan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan belum memiliki kemudahan dan kepastian waktu karena masyarakat yang mengurus masih ada yang memakan waktu hingga 2 bulan dan mengeluhkan lambatnya proses perijinan.

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka peneliti berpendapat bahwa di dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan yakni dalam hal kemudahan, disini sudah jelas persyaratan administrasi yang tertera

sehingga pemohon tidak perlu bingung untuk mengajukan permohonan izinnya. Apabila berkas pemohon di kembalikan itu dikarenakan masih kurangnya kelengkapan administrasi yang dilampirkan sehingga pegawai tersebut harus menelpon pemohon untuk mengambil kembali berkasnya. Akan tetapi kami sering mengalami kesulitan karena terkadang pemohon tersebut 1 (satu) atau 2 (dua) minggu baru datang untuk mengambil berkasnya dan hal ini juga yang memperlambat proses pembuatan izin tersebut.

Hal ini juga didukung dengan adanya mekanisme tata cara pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan data pegawai dalam pemberian pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu.

Kenyamanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Dinas Penataan Ruang dan Perumahan harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyaman yang ada di Dinas Penataan Ruang sudah cukup baik dimana terdapat ruang tunggu buat masyarakat yang datang dalam pengelolaan pengurusan izin mendirikan bangunan dan ruangnya juga memiliki interior yang cukup menarik dan

ada bunga yang menghiasi ruangan sehingga membuat masyarakat merasa nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan sudah cukup baik, hal ini dapat terlihat Dinas Penataan Ruang dan Perumahan juga menjaga kebersihan dan keindahan ruangnya, terlihat dari petugas kebersihan yang selalu membersihkan ruangan jika ruangan tidak bersih dan mengurus tanaman hias yang ada di sekitar bangunan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan.

Kelengkapan Sarana

Dalam indikator kelengkapan sarana dalam pembuatan izin mendirikan bangunan adalah faktor yang menghambat dalam proses sistem pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan yang ada pada Dinas Penataan Ruang dan Perumahan.

Dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ketersediaannya sumber daya merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan. Sumber daya itu meliputi sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika); serta kualitas dan kuantitas SDM yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya.

Sarana dan prasarana di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan bahwa Bidang Pengawasan dan Pemanfaatan Ruang juga masih kurang, peralatan untuk pembongkaran yang digunakan oleh Bidang Pengawasan dan Pemanfaatan ruang masih manual dan untuk alat transportasi juga masih kurang untuk pengawasan keliling, saat ini mobil operasional yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan sebanyak 2 unit yang digunakan untuk mengawasi 4 kecamatan di Kota Palu, jadi setiap mobil Operasional digunakan untuk mengawasi 2 kecamatan dengan beberapa kelurahan sehingga belum mencukupi untuk melakukan pengawasan

untuk seluruh Kota Palu selain itu salah satu mobil operasional yang di gunakan sudah tua dan tidak layak pakai karena mesinnya sudah rusak dan banyak kerusakan lainnya. Pihak Dinas Penataan Ruang dan Perumahan sendiri sudah mengusulkan kepada Pemko Palu untuk pengadaan barang, tetapi sampai sekarang belum ada realisasinya

Dari pembahasan diatas penulis menyimpulkan bahwa selama ini sarana yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan yaitu mengenai ruangan dan peralatan, padahal kalau peneliti melihat di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan tersebut sarana dan prasarannya masih agak kurang dalam hal pengadaan kendaraan operasionalnya. Dalam hal pelaksanaan pelayanan perizinan yang dimana Dinas Penataan Ruang dan Perumahan telah melayani dengan baik masyarakat yang ada di Kota Palu khususnya Provinsi Sulawesi Tengah. dan juga peneliti pada saat observasi memang benar ruangan disetiap Dinas Penataan Ruang dan Perumahan sudah cukup memadai dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dan kendaraan dinas operasional yang dipakai turun lapangan masih kurang untuk melakukan penertiban bangunan-bangunan yang ada di kota palu.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan di Kota Palu, yang berkaitan dengan indikator kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana, keempat indikator tersebut sudah cukup maksimal. Dikarenakan keempat indikator tersebut sudah dijalankan dengan

baik oleh pegawai di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan di Kota Palu.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka direkomendasikan kepada Kepala Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu agar lebih mendahulukan kebutuhan atau kepentingan masyarakat penggunaan jasa layanan, memperlakukan semua pemohon perijinan dengan adil dan tanpa diskriminasi termasuk dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi konsumen dalam pengurusan pelayanan IMB, meningkatkan kemampuan petugas sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan harus dijalankan dengan baik, dan melakukan permohonan pengadaan barang kepada Pemerintah Kota Palu untuk melengkapi sarana dan Prasarana yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, Dr. H. Nasir Mangngasing, M. Si dan Dr. Nawawi Natsir, M. Si, penyunting, penyunting ahli dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Nurmandi, 1999. *Wacana Pembangunan dalam Negara Demokrasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirusaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan

Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Perry, James L., and Lois Recascino Wise. 1990. The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review* 50: 367-373.

Sarundajang SH., 2000. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Sinar Harapan. Jakarta

Tjiptono, Fandi. 1995. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi

Thoha, Miftah. 2006 *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.